

المقدمة:

تُعنى هذه الدورة التدريبية بتطوير المهارات العملية اللازمة لإدارة الديون والمطالبات المالية بكفاءة عالية من خلال دمج استخدام أدوات Excel مع استراتيجيات تواصل فعّالة. سيكتسب المشاركون معرفة متقدمة حول كيفية تسجيل وتتبع وتحديث أرصدة الديون باستخدام Excel، بالإضافة إلى تنمية مهارات التفاوض، الإقناع، وحل المشكلات المتعلقة بالمدفوعات المتأخرة. كما تركز الدورة على الحفاظ على علاقات إيجابية مع العملاء رغم التحديات، بما يضمن تعزيز التدفق النقدي للمؤسسة واستمرارية العلاقة التجارية.

الفئات المستهدفة:

- المتخصصون الماليون المسؤولون عن الحسابات المدينة والمستحقات.
- موظفو التحصيل المالي وفرق متابعة الديون.
- موظفو خدمة العملاء المعنيون بالاستفسارات والمطالبات المالية.
- أصحاب المشاريع والمديرون الماليون في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- العاملون في مجالات إدارة الائتمان والتحليل المالي.
- موظفو أقسام الفوترة والفواتير ومتابعة المدفوعات.
- مندوبي المبيعات الذين يتعاملون مع التفاوض حول الشروط المالية.
- المهنيون الراغبون في تحسين مهاراتهم في التواصل وحل النزاعات المالية.

أهداف الدورة:

بنهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تسجيل وتحديث وتتبع أرصدة الديون بدقة باستخدام Excel.
- فهم الجوانب المالية الأساسية المرتبطة بإدارة الديون والمطالبات.
- استخدام وظائف Excel المختلفة لتحليل ومتابعة الحسابات المدينة.

- تعزيز مهارات التواصل المهني في التفاعل مع العملاء حول المسائل المالية.
- اكتساب تقنيات الإقناع والنقاش الفعال عند التفاوض على التسويات.
- تحديد المشكلات المرتبطة بالمدفوعات وتقديم حلول مناسبة لها.
- بناء تقارير مالية احترافية تساهم في تحسين اتخاذ القرار المالي.
- إدارة المطالبات المالية بفعالية مع الحفاظ على صورة المؤسسة.
- التعامل بمرونة واحترافية في حالات النزاعات والمواقف الحساسة.

الكفاءات المستهدفة:

- إدارة وتتبع الديون بفعالية باستخدام أدوات Excel.
- تحليل البيانات المالية وإنشاء تقارير واضحة وسهلة الفهم.
- استخدام دوال Excel مثل VLOOKUP و IF والجداول المحورية في الإدارة المالية.
- تحسين مهارات التواصل اللفظي والكتابي مع العملاء بشأن الدفعات المتأخرة.
- تطبيق أساليب تفاوض فعالة للحصول على أفضل الحلول المالية.
- التعامل مع شكاوى العملاء والنزاعات المالية باحترافية عالية.
- إدارة العلاقات المالية مع العملاء والحفاظ على التعاون المستمر.
- تنفيذ أفضل الممارسات في توثيق وتخزين السجلات المالية.
- التعامل مع ضغوط العمل والتحديات المرتبطة بالتحصيل المالي.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: مدخل إلى إدارة الديون والمطالبات المالية

- المبادئ الأساسية لإدارة الحسابات المدينة والمطالبات.
- أهمية توثيق السجلات المالية بدقة في المؤسسات.
- دور Excel في دعم عمليات التحصيل المالي وتحليل الديون.
- تصنيفات الديون (قصيرة الأجل، متأخرة، معدومة) وطرق التعامل معها.
- الجوانب القانونية والأخلاقية المرتبطة بعملية التحصيل.
- تأثير ضعف إدارة الديون على الأداء المالي العام.
- التحديات اليومية التي تواجه فرق التحصيل المالي.

الوحدة الثانية: تسجيل وتتبع الديون باستخدام Excel

- أساسيات استخدام Excel لتوثيق الحسابات المستحقة.
- تصميم سجلات دين مخصصة باستخدام الجداول والتنسيقات.
- استخدام الدوال لحساب الأرصدة والفوائد والمدفوعات.
- إعداد جداول الدفع ومتابعة التزامات العملاء المالية.
- إنشاء تنبيهات وتذكيرات تلقائية باستخدام أدوات Excel.
- استخدام أدوات Excel المتقدمة مثل الجداول المحورية، VLOOKUP، ودالة IF.
- تطوير نموذج دوري لتحديث وتحليل الديون.

الوحدة الثالثة: مهارات التواصل الفعال مع العملاء

- أسس التواصل المهني الفعال في بيئة التحصيل.
- توظيف التعاطف والوضوح والنبذة الملائمة أثناء المحادثات المالية.
- معالجة حالات التأخر في الدفع دون الإضرار بعلاقة العميل.
- استراتيجيات إدارة الحوارات الصعبة والمواقف المتوترة.

- مهارات الاستماع النشط وفهم مشكلات العملاء.
- التكيف مع الخلفيات الثقافية المختلفة أثناء التواصل.
- أدوات التواصل: قوالب رسائل بريد إلكتروني، نصوص الاتصال الهاتفي، والتقارير.
- الوحدة الرابعة: استراتيجيات الإقناع والتفاوض في معالجة الديون
- المبادئ النفسية للإقناع وتحفيز العملاء على السداد.
- تطبيق تقنيات التأثير لزيادة معدلات التحصيل.
- التفاوض على خطط دفع مرنة بما يحقق مصالح الطرفين.
- الرد الفعال على اعتراضات العملاء والمقاومة.
- تحليل أنماط التفاوض واختيار الأسلوب المناسب لكل حالة.
- التعامل مع العملاء الصعبين بأسلوب احترافي وبناء.
- استخدام الأسئلة المفتوحة والمغلقة لتوجيه المحادثة نحو الحل.
- الوحدة الخامسة: إدارة المطالبات المالية وتسوية المنازعات
- خطوات إعداد وتوثيق المطالبات المالية بشكل رسمي.
- مكونات الملف المالي المثالي للمطالبة.
- تحديد أولويات التعامل مع المطالبات حسب الأهمية والقيمة.
- الأطر القانونية النازمة للمطالبات وتسوية المنازعات.
- تحليل النزاعات وتحديد أسبابها ومسبباتها.
- استراتيجيات حل النزاعات باستخدام التفاوض، الوساطة أو التحكيم.
- استخدام Excel لتوثيق ومتابعة جميع مراحل معالجة المطالبات.
- تطوير خطة متابعة فعالة تضمن إنهاء المطالبات ضمن الجداول الزمنية المحددة.



**TRINOVA TRAINING
AND CONSULTING**

